Bureau de l'enquêteur correctionnel

2009-2010

Rapport ministériel sur le rendement

L'honorable Vic Toews, c.p., c.r., député
Ministre de la Sécurité publique

Table des matières

Message de l'enquêteur correctionnel 5
SECTION I: SURVOL DU MINISTÈRE 9
Raison d'être 10
Responsabilités 10
Résultats stratégiques et l'Architecture des activités de programme(AAP) 10
Sommaire – Rendement 11
Contribution des priorités à l'atteinte du (des) résultat(s) stratégique(s) 13
Profil des dépenses 19
Crédits votés et postes législatifs 20
SECTION II: ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMMES PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE 21
Résultat Stratégique 22
Activité de programme par résultat stratégique 22
Activité de programme : Rôle d'ombudsman auprès des délinquants sous responsabilité fédérale 22
Activité de programme : Services Internes 23
Avantages pour les Canadiens 23
Analyse du rendement 23
Leçons apprises 24
SECTION III: RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES 25
Principales données financières 26
États financiers 26
Autres sujets d'intérêt 26

Message de l'enquêteur correctionnel

À titre d'ombudsman du système carcéral fédéral, le Bureau de l'enquêteur correctionnel (BEC), en offrant un service indépendant de surveillance du système correctionnel fédéral, contribue à la sécurité publique à l'échelle nationale, ainsi qu'au respect des droits de la personne en examinant rapidement et de façon indépendante les plaintes déposées par les délinquants. Son travail renforce la confiance de la population enver le Service correctionnel du Canada (SCC) et le système correctionnel en offrant aux Canadiens et aux Canadiennes un degré d'assurance élevé que le SCC s'acquitte de sa charge conformément à ses obligations légales et à ses obligations en matière de droits de la personne. Le travail accompli par le personnel chargé des enquêtes, conjugué à leur engagement soutenu à obtenir des résultats justes et équitables pour les délinquants, est profondément enraciné dans le principe voulant que les délinquants, comme tous les autres citoyens du pays, soient traités avec dignité.

L'exercice financier 2009-2010 a été marqué par l'amorce d'une transition pour le BEC et son important mandat. Traditionnellement, les opérations ont été organisées d'abord et avant tout pour donner suite aux plaintes individuelles de délinquants incarcérés dans des établissements fédéraux. Nous avons constaté toutefois, grâce à l'expérience acquise et à un exercice continu de planification stratégique, que des enquêtes d'ordre systémique permettent d'espérer des améliorations considérables et durables du système correctionnel. C'est pourquoi nous cherchons maintenant à atteindre un équilibre dans la gestion de la nature systémique des problèmes que nous examinons, tout en fournissant une voie de recours pour les plaintes individuelles déposées par les délinquants. Dans ce contexte, nous pensons pouvoir ainsi mieux servir la population canadienne.

Le renforcement de la capacité à produire des rapports publics sur le rendement constitue toujours un vaste chantier et demeure une priorité de gestion. Nous avons pris des mesures pour corriger des lacunes dans la gestion, le stockage et la récupération de l'information, notamment en ce qui a trait à la qualité et à l'uniformité des pratiques internes de saisie des données. Au cours du prochain exercice, le BEC verra à renforcer davantage sa capacité de gestion des bases de données et ses procédures internes afin de produire des rapports plus précis et plus étoffés sur les questions liées au rendement.

L'amélioration des pratiques de consignation et de récupération de l'information influera sur la production des rapports, comme l'illustrent les données présentées pour l'exercice 2009-2010. Le lecteur comprendra qu'au cours de cette période de transition, les comparaisons d'une année à l'autre ne refléteront pas exactement le rendement ou la productivité.

On s'attend à ce que l'adoption de procédures plus rigoureuses de dépistage à l'accueil et d'évaluation précoce des plaintes déposées par les délinquants, ainsi qu'une attention accrue aux problèmes systémiques et aux enquêtes approfondies, et un recentrage sur les priorités d'enquêtes influera sur le nombre total de délinquants qui communiquent avec le BEC. Ces changements dans notre façon de fonctionner et de produire des rapports destinés au public sont compatibles avec le mandat du BEC de fournir aux délinquants sous responsabilité fédérale des services d'ombudsman accessibles et opportuns, et les tableaux présentés dans le présent rapport en tiennent compte.

Ceci dit, le nombre de plaintes déposées par des délinquants sous responsabilité fédérale a légèrement fléchi par rapport à l'exercice précédent. Il convient de souligner que le nombre de plaintes reçues par le BEC n'inclut pas les appels de suivi des délinquants, ni les plaintes déposées par un délinquant pour un seul et même problème. Les 30 000 appels reçus par le BEC par l'intermédiaire de la ligne sans frais témoignent de l'important volume des opérations d'évaluation initiale et des enquêtes réalisées par nos équipes. Contrairement aux deux derniers exercices financiers, le BEC a disposé d'un effectif complet d'enquêteurs pour toute la deuxième moitié de l'exercice financier, ce qui explique l'accroissement de la fréquence et du nombre de visites d'établissements fédéraux un peu partout au pays, et du nombre d'entrevues menées auprès de délinquants.

Tout au long de la période visée par le présent rapport, le BEC a poursuivi les activités de suivi découlant de la publication de deux importants rapports d'enquête, à savoir ***Étude sur les décès en établissement*** et ***Une mort évitable***. Dans le cadre de ces travaux, nous avons compilé des données statistiques pertinentes et produit des rapports trimestriels destinés au public sur les progrès réalisés par le Service correctionnel du Canada dans la mise en œuvre des recommandations issues de ces rapports.

Il importe de souligner en terminant qu'après s'être vu accorder pour les trois derniers exercices financiers consécutifs un financement temporaire provenant de la réserve de gestion du Conseil du Trésor, le BEC est parvenu à obtenir un financement permanent pour l'intégrité des programmes en vue d'alléger les pressions découlant de la charge de travail imposée principalement par le nombre de plaintes, la complexité des dossiers et les examens spéciaux directement liés aux tendances émergentes en milieu carcéral. En outre, ces fonds permettront une prestation plus soutenue de services internes et renforceront notre capacité à rendre des comptes aux organismes centraux gouvernementaux. Le BEC a reçu une partie de ce financement pour l'exercice 2010-2011.

Howard Sapers
Enquêteur correctionnel

SECTION I: SURVOL DU MINISTÈRE

Raison d'être

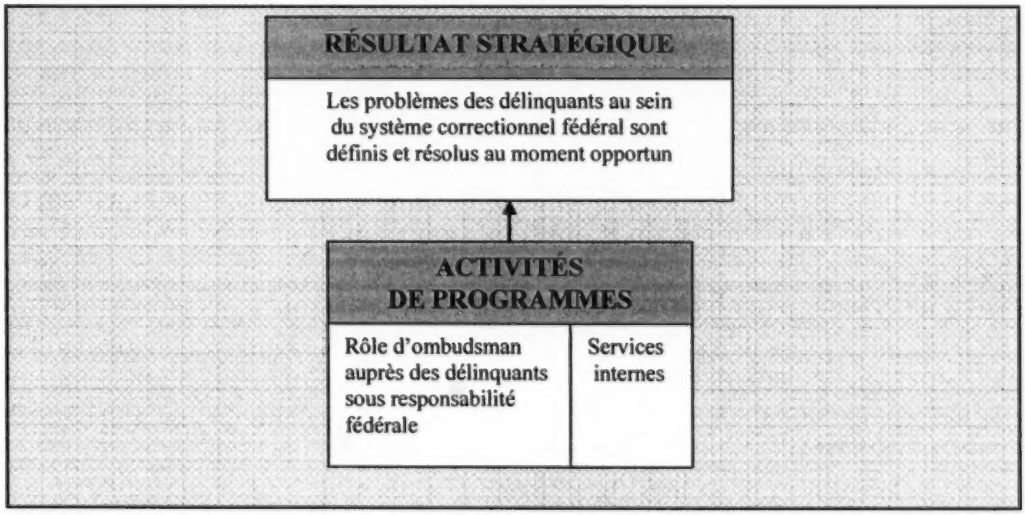
Au nom des Canadiens, le Bureau de l'enquêteur correctionnel (BEC) exerce en temps utile une surveillance indépendante, minutieuse et impartiale du système correctionnel fédéral afin de veiller à ce qu'il demeure sécuritaire, juste, équitable, humain, raisonnable et efficace. Ce rôle de surveillance vise avant tout à faire en sorte que le Service correctionnel du Canada s'acquitte du mandat que lui confère la loi tout en respectant ses obligations nationales et internationales légales et en matière de droits de la personne.

Responsabilités

En vertu de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, l'enquêteur correctionnel a pour mandat d'exercer les fonctions d'ombudsman pour les délinquants sous responsabilité fédérale. Le BEC est indépendant du Service correctionnel du Canada (SCC), et il peut lancer une enquête par suite d'une plainte présentée par un délinquant ou en son nom, à la demande du ministre ou de sa propre initiative. L'enquêteur correctionnel est tenu par la loi de présenter un rapport annuel aux deux chambres du Parlement, par l'entremise du ministre de Sécurité publique Canada.

Résultats stratégiques et l'Architecture des activités de programme(AAP)

Le BEC vise un seul résultat stratégique, à savoir « les problèmes des délinquants au sein du système correctionnel fédéral sont définis et résolus au moment opportun ». La principale activité de programme consiste en la « surveillance des opérations correctionnelles », ce qui regroupe les quatre priorités opérationnelles définies dans la section « Sommaire du rendement » du présent rapport. L'autre activité de programme, c'est-à-dire les services internes, a pour objectif de faciliter le travail d'ombudsman effectué par le BEC auprès des délinquants sous responsabilité fédérale, et de l'aider à remplir ses obligations envers les organismes centraux.



Sommaire – Rendement

Ressources financières pour 2009-2010 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
3 176 $	4 079 $	4 002 $

Ressources humaines pour 2009-2010 (ETP)

Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
24	28	4

Le BEC a reçu un financement temporaire provenant de la réserve de gestion et a été en mesure d'attirer et d'embaucher de nouveaux enquêteurs pour l'aider à s'acquitter du mandat qui lui a été confié.

Résultat stratégique : Les problèmes des délinquants sont réglés de façon équitable, rapide et efficace et ils sont résolus au moment opportun.

Indicateurs de rendement	Objectifs	Rendement de 2009-2010
1. Niveau de service : Pourcentage de réponse du BEC aux plaintes déposées par les délinquants.	1, 95 %	Grâce à un effectif complet d'enquêteurs au cours de la deuxième moitié de l'exercice financier, le Bureau a été en mesure d'atteindre son objectif de niveau de service en ce qui a trait aux réponses aux plaintes déposées par les délinquants. Les enquêteurs ont traité toutes les plaintes déposées.
2. Accessibilité : Nombre de communications, de visites en établissement et d'entrevues (art. 169, *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*).	2, 95 % des visites trimestrielles dans les établissements à sécurité maximale et moyenne, et 95 % des visites semestrielles dans les établissements à sécurité minimale.	Au cours de la période visée par le présent rapport, les enquêteurs du BEC ont mené 1 608 entrevues avec des délinquants. Ils ont passé 333 jours dans des établissements, une hausse de 30 % par rapport à la période précédente. L'objectif d'accessibilité a été atteint avec une moyenne de neuf jours dans des établissements à sécurité maximale, sept jours dans des établissements à sécurité moyenne, et cinq jours dans des établissements à sécurité minimale.
3. Respect des délais impartis : Temps mis par le Bureau pour répondre aux plaintes des délinquants et aux renvois connexes.	3. Normes du BEC à cet égard : réponse à l'interne = 90 % dans les cinq jours; demande = 85 % dans les 15 jours; enquêtes = 80 % dans les 45 jours	Pour ce qui est du respect des délais impartis au BEC pour répondre aux plaintes, bien que l'on ait constaté une amélioration par rapport à la période précédente, il n'a pas atteint ses objectifs. Cette situation est attribuable au fait que des ressources plus importantes sont consacrées aux enquêtes d'ordre systémique, ainsi qu'aux modifications apportées aux exigences de saisie des données relatives au règlement des dossiers ou des plaintes. Réponses à l'interne : 64 % dans les cinq jours; Demandes : 79 % dans les 15 jours; Enquêtes : 77 % dans les 45 jours.

* Les indicateurs de rendement fournis dans le RPP de 2009-2010 représentaient le niveau optimal de ces mesures. Ceux qui sont présentés ici permettront au lecteur de faire une évaluation approfondie du rendement (entre 85 % et 95 %) en ce qui a trait aux services aux délinquants, à l'accessibilité et au respect des délais impartis. Ces objectifs, chiffrés en pourcentages, sont constants d'une année à l'autre.

(en milliers de dollars)

Activité de programme	2008-2009 Dépenses réelles	2009-2010[1]				Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	
Rôle d'ombudsman auprès des délinquants sous responsabilité fédérale	3 532 $	2 696 $	2 696 $	3 373 $	3 306 $	Un Canada sécuritaire et résilient En offrant un service indépendant de surveillance du SCC, le BEC contribue à l'amélioration de la sécurité publique en examinant rapidement et de façon indépendante les plaintes déposées par les délinquants. De plus, le BEC renforce la confiance et l'assurance du public qu'il respecte ses obligations en vertu de la loi et en matière de droits de la personne.
Services internes		480 $	480 $	706 $	696 $	
Total	3 532 $	3 176 $	3 176 $	4 079 $	4 002 $	

[1] Pour le cycle du Budget des dépenses de 2009-2010 et les cycles ultérieurs, les ressources affectées aux services internes seront affichées séparément de celles des autres activités de programme et ne seront plus réparties parmi les autres activités de programme comme c'était le cas dans le cadre du dernier Budget principal des dépenses. Ce changement a influé sur la comparabilité des dépenses et l'information relative aux équivalents temps plein (ETP) pour chaque activité de programme et chaque exercice.

Contribution des priorités à l'atteinte du (des) résultat(s) stratégique(s)

Priorités opérationnelles	Type	Progrès accomplis	Liens avec le(s) résultat(s) stratégique(s)
1. Enquêter sur les plaintes individuelles des délinquants et régler les problèmes, le cas échéant.	Permanente	Satisfait	Ces quatre priorités sont tirées du mandat du BEC. Par conséquent, elles sont toutes clairement liées à l'unique résultat stratégique visé par le BEC, à savoir « Les problèmes des délinquants au sein du système correctionnel fédéral sont définis et résolus au moment opportun ». Elles sont aussi liées aux cinq priorités en matière d'enquêtes fixées au cours du dernier trimestre de l'exercice visé par le présent rapport, à savoir les conditions d'incarcération, l'accès à des services de santé physique et mentale, les décès en établissement, les questions autochtones, et l'accès aux programmes. Dans l'exécution de son mandat, le BEC offre au public un degré élevé d'assurance que le SCC respecte ses obligations en vertu de la loi et en matière de droits de la personne.
2. Enquêter sur les plaintes systémiques des délinquants, les régler et en assurer le suivi.	Permanente	Satisfait	
3. Surveiller et évaluer la gestion des questions liées au mandat par le SCC, et soumettre des observations à ce sujet (enquêtes en vertu de l'art. 19 et cas de recours à la force).	Permanente	Satisfait	
4. Enquêter sur des questions précises (délinquantes, délinquants autochtones et santé mentale), régler celles-ci et indiquer la voie à suivre à leur égard).	Permanente	Satisfait	

Priorités en matière de gestion	Type	Progrès accomplis	Liens avec le(s) résultat(s) stratégique(s)
Gestion de l'information	Permanent	Satisfait	Cette initiative est clairement liée au résultat stratégique visé par le BEC : « Les problèmes des délinquants au sein du système correctionnel fédéral sont définis et résolus au moment opportun. » Les travaux de refonte de la nomenclature de classification accomplis au cours du dernier trimestre faciliteront la conservation, la recherche et la récupération de l'information sur les délinquants sous la responsabilité du BEC. Les enquêteurs disposeront de renseignements pertinents qui les aideront à traiter les plaintes déposées par les délinquants et à effectuer des examens d'ordre systémique.

*Un état qualifié de « satisfait » reflète la capacité du BEC à gérer ces priorités opérationnelles et de gestion et à s'acquitter du mandat qui lui a été confié.

Priorité 1 : Enquêter sur les plaintes individuelles des délinquants et régler les problèmes, le cas échéant

Cette activité de programme principale du BEC consiste à offrir des services d'ombudsman accessibles et opportuns aux délinquants sous responsabilité fédérale, surtout en menant des enquêtes sur les plaintes individuelles des délinquants. Le BEC se tient à la disposition des délinquants et du grand public grâce à une ligne téléphonique sans frais. Au cours de la période visée, les agents de réception des plaintes ont répondu à 30 222 appels. Voir le numéro sans frais à l'adresse suivante : http://www.oci-bec.gc.ca/contact-fra.aspx

En outre, les délinquants sous responsabilité fédérale ont eu accès aux enquêteurs du BEC à l'occasion de visites dans les établissements. Au cours de la période visée, les enquêteurs ont été

présents 333 jours dans des établissements fédéraux, comparativement à 206 jours au cours de la période précédente. Ils y ont mené un total de 1 608 entrevues avec des délinquants, de même qu'un nombre important d'entrevues avec des membres du personnel, des gestionnaires, des intervenants et des membres de comités. L'accessibilité et la visibilité sont essentielles à l'exécution du mandat du BEC. En vertu de l'article 169 de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, le BEC est tenu de mettre en œuvre un programme d'information des délinquants sur :

- le rôle de l'enquêteur correctionnel;
- les circonstances justifiant l'institution d'une enquête par l'Enquêteur correctionnel;
- le fait qu'il est indépendant.

Au cours de la période visée, le nombre d'entrevues avec des délinquants a connu une hausse. De 1 252 pour l'exercice 2008-2009, il est passé à 1 608 pour la période visée par le présent rapport. Le nombre total de plaintes examinées par le Bureau a fléchi et est passé de 6 059 à 5 483, reflétant l'attention accrue portée aux enquêtes d'ordre systémique, ainsi que les modifications apportées aux exigences de saisie des données relatives au règlement des dossiers ou des plaintes.

Au cours du quatrième trimestre de la période visée, le BEC a entrepris un vaste exercice de planification stratégique. Cette réflexion a mené le Bureau à recentrer ses activités sur cinq domaines d'enquête prioritaires, à savoir l'accès des délinquants à des services de santé physique et mentale, les conditions d'incarcération, les décès en établissement, les questions autochtones et l'accès aux programmes en établissement fédéral. On estime que les problèmes liés aux délinquantes sous responsabilité fédérale sont de nature transversale. Afin de préparer les enquêteurs à mener des enquêtes plus systémiques, ils ont été invités à participer à une séance de formation de trois jours dans ce domaine.

Comme l'indiquait le Rapport sur le rendement ministériel de 2008-2009, le BEC a dû composer avec un taux élevé inattendu de roulement de son personnel au cours de l'exercice précédent. Pour celui visé par le présent rapport, l'accent a été mis de toute évidence sur le recrutement, la formation et le maintien en poste d'un personnel compétent, professionnel et dynamique. De plus, plusieurs employés ont participé à des enquêtes et à des examens relatifs à des décès en établissement, ainsi qu'à la simplification de nombreuses pratiques de gestion et d'examen du Bureau.

Les priorités 2 et 4 sont combinées et décrites comme suit : Enquêter sur les plaintes systémiques des délinquants relatives aux priorités principales d'enquête, et en assurer le suivi, à savoir l'accès des délinquants à des services de santé physique et mentale, les conditions d'incarcération, les décès en établissement, les questions autochtones, l'accès aux programmes, ainsi que les délinquantes sous responsabilité fédérale qui constituent une priorité transversale.

Comme nous l'avons vu plus haut, un exercice de planification stratégique mené au cours de la période visée par le présent rapport a confirmé un recentrage sur cinq priorités principales d'enquête. Lors de leurs visites dans des établissements, les enquêteurs ont continué de répondre aux plaintes récurrentes en utilisant des stratégies novatrices et proactives pour régler des

problèmes d'ordre systémique. Le personnel a mené un total de 35 enquêtes systémiques ou approfondies au cours de la période visée.

Accès à des services de santé physique et mentale

Étant donné que les délinquants sous responsabilité fédérale ne sont pas couverts par les régimes de soins de santé de Santé Canada ou des provinces, le Service correctionnel du Canada (SCC) fournit directement des services de santé de base aux délinquants. Depuis de nombreuses années, la prestation des services de santé et l'accès à ceux-ci sont à l'origine du plus grand nombre de plaintes reçues par le Bureau. Pour la seule période visée par le présent rapport, les services de santé physique et mentale ont été à l'origine de 700 plaintes.

À cet égard, des consultations et des examens portant sur la politique du SCC ont été menés, des réunions suivies ont eu lieu avec l'administration centrale concernant les délinquantes sous responsabilité fédérale qui s'infligent des blessures, et il a été recommandé d'élaborer des plans de traitement clinique pour tous les délinquants aux prises avec des problèmes sérieux de santé mentale. Au cours de la prochaine période de référence, le BEC se penchera sur le nombre disproportionné d'accusations d'atteintes à la sécurité en établissement portées contre des délinquants atteints de troubles mentaux.

Conditions d'incarcération

Le nombre de visites institutionnelles effectuées dans des pénitenciers fédéraux a amené le BEC à conclure que les conditions d'incarcération sont de plus en plus restrictives quant aux déplacements des détenus. La sécurité passive devient très souvent la règle, alors que l'on constate une baisse des pratiques de sécurité active. On continue de soulever régulièrement auprès des responsables régionaux et des responsables d'établissements l'absence de dialogue fructueux et constructif entre les délinquants et les agents de correction. Il reste énormément de travail à faire et les préoccupations concernant le manque de sécurité dynamique continuent d'être soulevées lors de réunions de comités d'enquête sur des incidents graves comme des décès en établissement, des troubles et événements majeurs et des agressions graves.

Décès en établissement

En guise de suivi à l'enquête sur les circonstances de la mort d'Ashley Smith, une jeune femme souffrant de troubles de santé mentale qui est décédée après une période d'isolement prolongée alors qu'elle était incarcérée dans un établissement fédéral, le BEC a continué de se pencher sur les facteurs liés à la prévention des décès en établissement. Concrètement, il a travaillé à mieux faire connaître les facteurs liés à la prévention des décès en établissement, dont l'isolement cellulaire, la prévention du suicide et la sensibilisation à ce sujet, la capacité en matière de secourisme opérationnel et la sécurité dynamique.

À la demande du ministre de la Sécurité publique, le BEC a mené trois évaluations qui ont donné lieu à des rapports d'étape sur la réponse du SCC aux constatations et aux recommandations issues de rapports et d'enquêtes sur des décès en établissement. Ces rapports d'étape ont été diffusés sur les sites Web du Service correctionnel du Canada et du BEC. Le quatrième rapport trimestriel sera publié au cours de la prochaine période de référence. Le BEC continuera de publier des travaux de recherche à jour et indépendants sur les décès en établissement au Canada.

Questions autochtones

Les problèmes liés aux Autochtones en milieu correctionnel demeurent prioritaires pour le BEC. Au cours de l'exercice visé par le présent rapport, le BEC a publié un important rapport produit par un expert reconnu en la matière sous le titre *De bonnes intentions... des résultats décevants : Rapport d'étape sur les services correctionnels fédéraux pour Autochtones*. L'auteur du rapport documente la différence et l'inégalité dans les résultats obtenus par les programmes destinés aux délinquants autochtones qui sont surreprésentés dans la population carcérale. Il attire également l'attention sur l'absence de liens avec des collectivités autochtones au moment de la mise en liberté, la faible présence d'Aînés et de conseillers spirituels dans le système carcéral, et le manque de personnel formé pour l'exécution des programmes. On prévoit qu'au cours de la prochaine année, le BEC effectuera une enquête de suivi du rapport.

Accès aux programmes

Les programmes visent à préparer les délinquants à réintégrer la collectivité et à cibler leurs besoins criminogènes. Bien que les programmes du SCC figurent parmi les plus novateurs et efficaces dans le monde, il n'y a jamais plus de 25 % de la population carcérale qui est inscrite à des programmes correctionnels de base visant à aborder directement leurs besoins criminogènes. L'accès aux programmes continue de faire obstacle à la libération conditionnelle, et certains délinquants sont mis en liberté sans jamais s'être inscrits ou avoir suivi un programme correctionnel.

Délinquantes sous responsabilité fédérale

Au cours de la période visée par le présent rapport, les enquêteuses ont consacré 18 jours à des visites dans des établissements pour femmes; 103 entrevues avec des femmes purgeant une peine de ressort fédéral ont été réalisées, et 330 plaintes ont été examinées par le personnel. Des membres du personnel ont réalisé des entrevues auprès de toutes les femmes qui sont soumises au régime très restrictif du « protocole de gestion ». Les activités liées à cette priorité transversaale ont comporté des rencontres suivies avec l'administration centrale, ainsi que la participation du SCC à des consultations et à des présentations à des intervenants clés portant sur les femmes purgeant une peine de ressort fédéral.

Priorité 3 : Surveiller et évaluer la gestion des questions liées au mandat par le SCC, et soumettre des observations à ce sujet (enquêtes en vertu de l'article 19 et cas de recours à la force)

En vertu de l'article 19 de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, il incombe au BEC de passer en revue toutes les enquêtes menées par le Service correctionnel du Canada sur les cas de décès ou de blessure grave d'un détenu (article 19, Enquêtes). En outre, conformément à la recommandation formulée par la Commission d'enquête Arbour (1996), le BEC est tenu de procéder à un examen de tous les incidents en établissement impliquant le recours à la force.

Comme par le passé, le BEC s'est penché sur la promptitude et la qualité du processus des enquêtes du SCC prévu à l'article 19. Au cours de la dernière période de référence, le BEC a

examiné 152 rapports du comité d'enquête national, ainsi que les rapports présentés par le Comité des politiques du Comité de direction (CPCD) et les mesures correctives qui ont été appliquées. De plus, le BEC a passé en revue 103 examens de cas de décès effectués par des infirmières pour tous les décès attribuables à des causes dites « naturelles ». Le BEC s'est dit préoccupé par ce processus d'enquête « parallèle », citant des lacunes importantes sur le plan des procédures et de la reddition de comptes.

Le BEC soutient depuis de nombreuses années que la rapidité et la qualité du processus qui régit les enquêtes du SCC, y compris l'analyse approfondie des constatations et le partage des leçons apprises, étaient essentielles à la diminution de la violence dans les établissements. Comme nous le soulignions dans le Rapport sur le rendement de l'exercice précédent, la qualité des rapports d'enquête s'est améliorée dans l'ensemble. Le BEC continue cependant de se préoccuper du manque de célérité du processus d'examen des décès en établissement par le SCC et du fait que le Service ne tire pas le plus grand profit de ces examens pour améliorer son fonctionnement.

L'équipe du BEC affecté à la surveillance des cas de recours à la force a continué de surveiller les pratiques et les procédures où l'utilisation de la force n'était pas compatible avec les mesures le moins restrictives ou avec le Modèle de gestion des situations, et les cas où on a eu recours à une force excessive. Elle a documenté plusieurs cas de non-conformité, y compris des cas concernant le suivi de l'état de santé d'un délinquant à la suite du recours à la force. Le BEC constitue actuellement une banque de données qui lui permettra de déceler des tendances locales, régionales et nationales en matière de recours à la force.

Au cours de la période visée par le présent rapport, le BEC a examiné 1 423 dossiers de recours à la force. De ce nombre, 10 % ont fait l'objet d'un examen préliminaire. Une enquête complète sur le recours à la force a été instituée pour le reste des dossiers (1 281). Le Bureau a maintenu des contacts réguliers avec le SCC en ce qui a trait aux problèmes de recours à la force et a formulé des recommandations voulant que la mise en contention à l'aide d'un dispositif Pinel en quatre ou cinq points et l'exposition d'armes à feu fassent l'objet de rapports et d'examens appropriés.

Priorités de gestion – Gestion de l'information

Au cours de la période visée par le présent rapport, le BEC s'est doté, en consultation avec les parties intéressées, d'un système de classement normalisé qui a été versé dans l'unité de disque dur partagée par ses divers services. Un manuel d'utilisation a été élaboré, les fichiers physiques ont été restructurés, et des séances de formation en gestion de l'information ont été organisées. Le Bureau est maintenant prêt à passer à la prochaine étape de ce projet qui concerne la tenue de dossiers électroniques et la dotation d'un poste à durée indéterminée de chef de la gestion de l'information.

Analyse du risque

Le BEC évolue dans un milieu opérationnel complexe. Comme ce fut le cas précédemment, c'est dans le règlement des problèmes individuels des délinquants au niveau des établissements que le BEC a obtenu les meilleurs rendements sur le plan des résultats escomptés et de son résultat stratégique. Bien que le Bureau entende poursuivre dans cette voie, il a élargi son champ d'action pour inclure cinq priorités d'enquête qui seront examinées dans une perspective systémique.

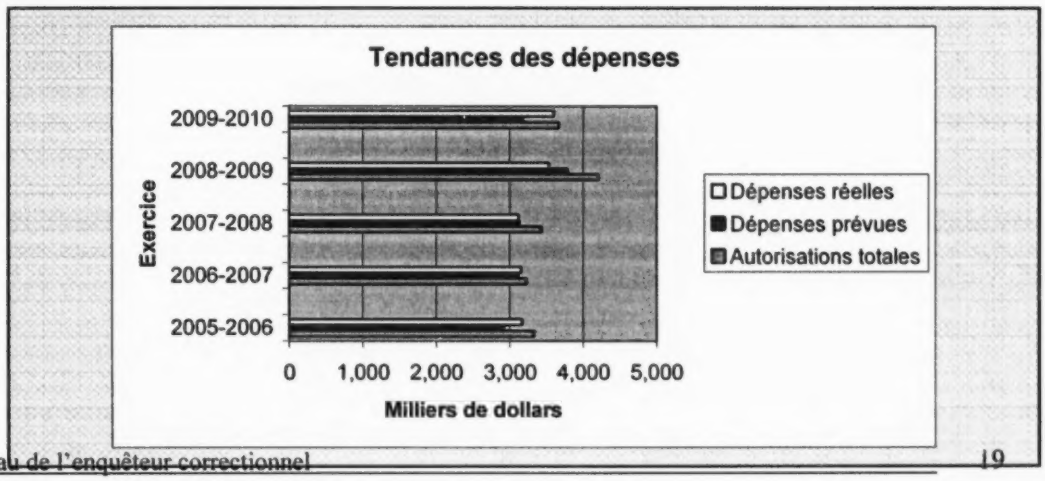
Les difficultés opérationnelles auxquelles est confronté le BEC sont liées au maintien d'un processus d'examen indépendant et objectif au sein du milieu correctionnel où il n'exerce pratiquement aucun contrôle ni sur le nombre de plaintes, ni sur l'envergure de l'enquête requise.

En outre, les plaintes déposées auprès du BEC sont devenues de plus en plus complexes au cours des dernières années. Les problèmes systémiques, tels que les décès en établissement, les pratiques correctionnelles s'appliquant aux délinquants souffrant de troubles de santé mentale, le recours à la force et le traitement des délinquants autochtones, demandent des enquêtes plus poussées. La réaffectation des ressources des activités quotidiennes aux examens spéciaux influe également sur la capacité du Bureau à remplir son mandat. C'est pourquoi cinq priorités d'enquête systémique ont été fixées.

Pour terminer, en raison de la taille de son effectif chargé des enquêtes, l'organisme doit demeurer attentif au roulement de personnel de manière à assurer la continuité des services offerts aux Canadiens et à réduire au minimum les perturbations de son fonctionnement. C'est pourquoi la haute direction s'est engagée à mener un processus prévisionnel annuel de la dotation qui permettra de constituer une réserve d'enquêteurs qualifiés dans laquelle on pourra puiser pour doter des postes à durée indéterminée.

Profil des dépenses

Pendant cinq ans, de 2005-2006 à 2009-2010, le budget de base du BEC est demeuré stable, avec un budget annuel moyen de trois millions de dollars (voir le tableau sur les tendances des dépenses ci-dessous). Le Bureau a réussi, au cours des trois derniers exercices, à obtenir des fonds de la réserve de gestion du Conseil du Trésor pour pallier l'augmentation de la charge de travail, entraînant par le fait même une hausse appréciable de ses autorisations budgétaires, surtout pour 2008-2009. Pour l'exercice 2010-2011, le BEC est parvenu à obtenir un financement permanent par reconduction lui permettant d'alléger les pressions liées à la charge de travail tant des services des enquêtes que des services administratifs. Après trois ans, le Bureau verra ces crédits augmenter de 995 000 $, soit la plus importante augmentation de ressources depuis sa création en 1973.



Crédits votés et postes législatifs

(en milliers de dollars)

Poste voté ou législatif (L)	Libellé tronqué du poste voté ou législatif	2007-2008 Dépenses réelles	2008-2009 Dépenses réelles	2009-2010 Budget principal des dépenses	2009-2010 Dépenses réelles
45	Dépenses de programme	2 754 $	3 058 $	2 696 $	3 596 $
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	435 $	473 $	480 $	406 $
	Total	3 189 $	3 532 $	3 176 $	4 002 $

La différence entre les dépenses réelles de 2008-2009 et de 2009-2010 est attribuable principalement au financement provenant de la réserve de gestion qui a permis de pourvoir plusieurs postes supplémentaires d'enquêteurs.

SECTION II: ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMMES PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Résultat Stratégique

Les problèmes des délinquants au sein du système correctionnel fédéral sont définis et résolus au moment opportun.

Activité de programme par résultat stratégique

Activité de programme : Rôle d'ombudsman auprès des délinquants sous responsabilité fédérale

Ressources financières 2009-2010 (en milliers de dollars)			Ressources humaines 2009-2010 (ETP)		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Ressources prévues**	**Ressources réelles**	**Écart**
2 696 $	3 373 $	3 306 $	21	25	4

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	État du rendement	Sommaire du rendement
Fournir aux délinquants sous responsabilité fédérale les services accessibles et opportuns de l'ombudsman.	Coefficient des visites institutionnelles par niveau de sécurité;	Norme respectée à 90 %	Satisfait	Le BEC a réussi dans ce domaine surtout parce qu'il disposait pour la deuxième moitié de l'exercice financier d'un effectif complet d'enquêteurs, ce qui lui a permis d'effectuer des visites additionnelles dans des établissements et de réaliser un plus grand nombre d'entrevues avec des délinquants.
	Délai de réponse moyen aux plaintes des délinquants.	Norme respectée à 85 %	Satisfait partiellement	Le BEC a obtenu de moins bons résultats à cet égard, le temps de réponse moyen étant de 74 %. Ceci reflète l'accent mis sur un plus grand nombre d'enquêtes systémiques, ainsi que la modification des exigences relatives à la saisie de données nécessaires à la fermeture des dossiers des détenus.

Activité de programme : Services internes					
Ressources financières 2009-2010 (en milliers de dollars)			Ressources humaines 2009-2010 (ETP)		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
480 $	706 $	696 $	3	3	0

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	État du rendement	Sommaire du rendement
S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O

***En raison du nombre limité d'ETP participant à la prestation de services internes, le BEC n'a pas déterminé d'indicateurs de rendement, ni fixé d'objectifs ou de résultats attendus pour l'activité Services internes. Le BEC dispose de plusieurs protocoles d'entente avec des fournisseurs de services ministériels qui lui fournissent divers services administratifs, c'est-à-dire des services financiers, des services de paye et de rémunération, de passation de contrats, de dotation, ainsi que d'autres services de RH.**

Avantages pour les Canadiens

Toutes les activités menées par les enquêteurs du BEC, dont les visites en établissement, l'examen des préoccupations des délinquants, le suivi et l'analyse des problèmes systémiques, les analyses et les enquêtes en vertu de l'article 19 et celles portant sur le recours à la force, de même que les enquêtes spéciales touchant les femmes et les Autochtones, sont regroupées et constituent une des deux activités de programme (rôle d'ombudsman auprès des délinquants sous responsabilité fédérale) liée au résultat stratégique. Les Services internes représentent l'autre activité. Le respect de ce mandat sert les intérêts des Canadiens en contribuant à la sécurité publique et à la défense des droits de la personne; les plaintes déposées par les délinquants font l'objet d'examens indépendants et opportuns.

Analyse du rendement

Les activités principales du BEC se sont déroulées correctement. Tout au long de la période visée par le présent rapport, les enquêteurs ont effectué des enquêtes et des analyses des plaintes formulées par les délinquants d'une manière professionnelle, rapide (dans la mesure du possible) et adaptée à la situation. Le nombre et la fréquence des visites d'établissements et des entrevues avec des délinquants partout au pays ont augmenté par rapport à l'exercice précédent. Cette présence accrue dans les établissements a soutenu la demande pour les services du BEC et a contribué à une plus grande sensibilisation aux mesures qui peuvent être prises pour faire valoir les droits des délinquants.

Leçons apprises

L'accessibilité, la rapidité et la qualité des enquêtes constituent des éléments fondamentaux de la fonction d'ombudsman. Afin de veiller à ce que ces préoccupations soient toujours prioritaires, le Bureau a décidé de procéder à un exercice de planification stratégique qui mènera à la mise à jour du *Manuel sur la politique et les procédures d'enquête* et à une meilleure compréhension des attentes à l'égard du processus d'enquête. La structure organisationnelle simplifiée qui découlera de cet examen permettra également une meilleure attribution des ressources afin de régler les problèmes prioritaires et systémiques. Le rôle des gestionnaires des enquêtes a été défini et documenté. Cette nouvelle structure repose sur cinq secteurs d'enquête prioritaires, à savoir les conditions d'incarcération, l'accès à des services de santé physique et mentale, les décès en établissement, les questions autochtones et l'accès aux programmes en établissement. Les mécanismes d'exécution prévus comprennent la mise sur pied d'une équipe d'enquêteurs chargée d'aborder ces problèmes prioritaires à l'échelle nationale et d'en évaluer la situation lors de visites dans des établissements. Enfin, nous continuerons de puiser des connaissances et du savoir-faire dans le secteur privé et les milieux universitaires.

SECTION III: RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Principales données financières

(en dollars)			
Condensée état de la situation financière À la fin de l'exercice (Mars 31, 2009)	**Variation en %**	**2008-2009**	**2009-2010**
ACTIF		296,090	103,932
Total de l'actif		296,090	103,932
TOTAL	65%	296,090	103,932
PASSIF		809,076	651,872
Total du passif	19%	809,076	651,872
ÉQUITÉ		(512,986)	(547,940)
Total des capitaux propres	7%	(512,986)	(547,940)
TOTAL	65%	296,090	103,932

(en dollars)			
Condensée déclaration des opérations De l'exercice (terminé Mars 31, 2009)	**Variation en %**	**2008-2009**	**2009-2010**
DÉPENSES		3,853,785	4,375,120
Total des dépenses	14%	3,853,785	4,375,120
CHIFFRE D'AFFAIRES		5	15
Total des revenus	200%	5	15
COÛT NET DES OPÉRATIONS	14%	3,853,780	4,375,105

États financiers

Les états financiers (non vérifiés) du Bureau de l'enquêteur correctionnel pour l'exercice 2009-2010 sont disponibles à l'adresse suivante : www.oci-bec.gc.ca

Autres sujets d'intérêt

Glossaire

1. Plainte : Les plaintes peuvent être formulées par un délinquant ou par une personne agissant en son nom, par téléphone, par télécopieur, par lettre ou au cours d'entrevues menées par le personnel enquêteur du BEC dans les établissements correctionnels fédéraux.

Selon la loi, le BEC peut également entreprendre une enquête de sa propre initiative ou à la demande du ministre.

2. Réponse interne : Toute réponse fournie à un plaignant, qui ne nécessite pas la consultation de sources d'information à l'extérieur du BEC.

3. Enquête : Tout contact exigeant de la part du personnel enquêteur du BEC certaines recherches auprès du SCC ou l'analyse de documents, avant que l'aide ou l'information demandée par le délinquant ne puisse être fournie.

Sommaire des plaintes par catégorie

CATÉGORIE		R/I(2)	Enq(3)	Total
	TOTAL	2 324	2 947	5 483
Administration des peines		12	16	28
Analyse d'urine		4	4	8
Avocat – Qualité		7	6	13
Classement selon le niveau de sécurité		44	58	102
Condamnation/Sentence-Infraction à l'origine de la peine actuelle		3	3	6
Conditions d'incarcération		1	0	1
Correspondance		59	46	105
Décès ou blessures graves		6	62	68
Décision relative à une permission de sortir		20	49	69
Décisions (en général) – Mise en application		45	37	82
Décisions concernant la libération conditionnelle		87	48	135
Décisions ou inconduite de la police		3	4	7
Détecteur de drogues IONSCAN		3	5	8
Discipline		27	17	44
Discrimination		1	9	10
Double occupation de la cellule		8	7	15
Effets gardés en cellule		212	176	388
Emploi		43	31	74
Fonctionnement/Décisions du BEC		9	7	16
Grève de la faim		0	3	3
HARCÈLEMENT		36	50	86
Information		73	79	152
Isolement préventif		107	283	390
Langues officielles		7	2	9
MÉTHADONE		14	11	25
Perquisition et saisie		5	13	18
Personnel		197	173	370
Placement en cellule		17	21	38
Préparation des cas		63	94	157
Procédure de règlement des griefs		116	120	236
Procédures de mise en liberté		35	36	71
Programme/Services		69	94	163
Programmes communautaires/Surveillance		8	10	18
Questions financières		44	45	89
Questions provinciales		9	0	9
Réclamations contre la Couronne		25	25	50
Recours à la force		7	28	35

Régimes alimentaires		**13**	**34**	**47**
Santé et sécurité – Lieux de travail/Programmes pour délinquants		**1**	**9**	**10**
SANTÉ MENTALE		**17**	**60**	**77**
Services alimentaires		**25**	**28**	**53**
Soins de santé		**284**	**474**	**758**
Soins de santé dentaire		**23**	**40**	**63**
Sûreté/Sécurité des délinquants		**47**	**90**	**137**
Téléphone		**69**	**96**	**165**
Transfert		**133**	**260**	**393**
Tribunal extérieur		**3**	**1**	**4**
Visites		**76**	**138**	**214**
Visites familiales privées		**18**	**45**	**63**
Autres questions				**401**